
 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	INSTRUCCIÓ TÈCNICA	IT2-PSSL-06	
	MESURES PER ACONSEGUIR LA SEURETAT I DEFENSIÓ DEL PERSONAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA	Pàgina 1 de 11	
		Ed. 28/05/21	Rev.05

## ÍNDEX

1. OBJECTE
2. ELEMENTS DE CONTEXT
3. DESENVOLUPAMENT
4. COMPROMISOS I MESURES
5. COMISSIÓ DE SEGUIMENT
6. FORMATS
7. ANNEXOS

 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	<b>INSTRUCCIÓ TÈCNICA</b>		<b>IT2-PSSL-06</b>	
	<b>MESURES PER ACONSEGUIR LA SEGURETAT I DEFENSIÓ DEL PERSONAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA</b>		<b>Pàgina 2 de 11</b>	
			<b>Ed. 28/05/21</b>	<b>Rev.05</b>


## 1. OBJECTE

L'objecte d'aquest protocol és establir els criteris d'actuació quan es produeixin incidents, amenaces o agressions.

- Garantir la seguretat dels/de les treballadors/res municipals.
- Difondre i informar entre els/les treballadors/res municipals les pautes i tècniques a seguir davant d'una situació conflictiva amb un/a ciutadà/na.
- Establir el circuit de col·laboració amb la Guàrdia Urbana i difondre la informació entre els agents.
- Fixar els criteris d'actuació per part de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (d'ara endavant DIAC) en el supòsit que la situació no es pugui reconduir i derivi en denúncies al Jutjat de Guàrdia, agressions o altres situacions anàlogues. Establir el circuit de defensa jurídica dels treballadors/es municipals en cas de ser denunciats o d'haver de denunciar.
- Suggestir millores en el confort dels ciutadans/es a l'oficina per prevenir comportaments agressius.
- Suggestir millores en el confort dels/de les treballadors/es, tant pel que fa a l'espai com al mobiliari.
- Realitzar un seguiment periòdic de la implementació de les mesures.

### 1.1. SITUACIONS CONTEMPLADES

- Incident violent en el lloc de treball, qualsevol actitud que comporti abús verbal o físic, amenaces o altres comportaments d'intimidació, atacs físics intencionats, amenaces verbals o amb un arma ofensiva, coacció o atac sexual comès per un usuari/a contra un treballador/a de l'OAC relacionat amb el compliment del seu deure professional causant un dany físic o psicològic en la persona o malmetent la propietat.
- Intimidació/amenaça, declaració seriosa o intent d'infringir un dany immediat o en el futur mitjançant qualsevol paraula, insults racials, gestos o exhibició d'objectes o armes que el treballador percebi com un perill clar i real de la seva seguretat i que pot causar temor, preocupació i incapacitat per executar les funcions laborals.
- Coacció, constrènyer la voluntat d'algú o dir alguna cosa sigui justa o no.
- Injúria, acció o expressió que lesiona la dignitat d'altra persona, amb detriment de la seva fama o atemptant contra la seva pròpia estimació.
- Vexació, ofensa, humiliació, acció de contrariar vivament o mortificar.
- Atac/agressió, qualsevol acte agressiu, ja sigui colpejar, donar cops de peu o cap, empènyer, mossegar, esgarrapar, atac sexual o qualsevol atac físic o verbal dirigit al treballador durant la prestació del seu deure i el qual resulta en mort, lesió física, perjudici psicològic o dany de la propietat. Inclou l'agressió sexual i trucades obscenes o amenaçadores i els anònims.
- Veure definicions del Codi Penal de l'Annex 2.

 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	INSTRUCCIÓ TÈCNICA		IT2-PSSL-06	
	MESURES PER ACONSEGUIR LA SEGURETAT I DEFENSIO DEL PERSONAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA		Pàgina 3 de 11	
			Ed. 28/05/21	Rev.05

## 1.2. CAUSES I FETS DESENCADENANTS

### Causes

Bàsicament cal distingir-ne dues:

- L'actuació il·lícita (amenança o agressió) que és un fet puntual en les pautes de conducta de la persona/es fruit de l'acumulació de circumstàncies i d'un nivell alt d'angoixa que, davant d'un determinat fet desencadenant, acaba en una explosió d'agressivitat canalitzada contra el seu interlocutor immediat. Podríem dir que es tracta d'un descontrol puntual per sobresaturació.
- L'amenança o agressió per part de persones que l'han incorporat com un mecanisme normal de relació i de conducta recurrent en la seva vida, o bé de persones que tenen un llindar molt baix de tolerància a la frustració i dificultats evidents per controlar el seu estat anímic.

Les amenaces o agressions per part de persones amb aquestes circumstàncies solen provocar l'angoixa i impotència del personal dels serveis que ha de fer-ne front, ja que es fa molt difícil poder raonar o comunicar-se per tal de reduir la tensió i agressivitat existent.

### Fets desencadenants

Els fets que desencadenen en el ciutadà/ana aquests sentiments de frustració, impotència i/o ràbia, en ocasions, es converteixen en amenaces o agressions al personal dels serveis i són bàsicament els següents:


- Expectatives i demandes no satisfetes per part del servei, o exigència de satisfacció d'allò que el/la ciutadà/na percebi com un dret, independentment de que ho sigui realment.
- Actuacions professionals que el/la ciutadà/ana, al seu judici, considera desconsiderades; desproporcionades o, fins i tot, agressives.
- Errors atribuïbles al funcionament de l'oficina i de l'administració: temps d'espera/cues, poca intimitat en la conversa, derivacions inadequades des d'altres serveis de l'Ajuntament o d'altres Administracions i circumstàncies similars.

## 2. ELEMENTS DE CONTEXT

### 2.1. EL MODEL D'ATENCIÓ PRESENCIAL A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

La DIAC té per missió ser la porta d'accés a la demanda ciutadana d'informació sobre la ciutat i els seus serveis i a la realització de tràmits municipals pels diferents canals als seu abast, actuant com a referent intern de l'organització per ordenar els serveis prestats, i amb la vocació de que el model d'atenció desenvolupat sigui un referent en l'entorn públic.

La DIAC té doncs la responsabilitat d'oferir una informació integrada i d'abast general, tant pel que fa a la gestió municipal com a qualsevol altre àmbit d'interès ciutadà, i facilitar la realització dels tràmits municipals.

 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	INSTRUCCIÓ TÈCNICA		IT2-PSSL-06	
	MESURES PER ACONSEGUIR LA SEGURETAT I DEFENSIÓ DEL PERSONAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA		Pàgina 4 de 11	
			Ed. 28/05/21	Rev.05

## 2.2. LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA

L'atenció presencial constitueix un dels canals més importants d'informació i tramitació de l'Ajuntament de Barcelona, estant formada la xarxa actual d'Oficines d'Atenció Ciutadana per 13 oficines i l'Oficina de Troballes.

Els 10 Districtes Municipals en que es distribueix territorialment la ciutat de Barcelona compten cadascun amb una Oficina d'Atenció Ciutadana (endavant OAC).

D'Oficina de Troballes (endavant OT) només n'hi ha una i és l'Oficina de Troballes Municipal.


Les OAC faciliten una àmplia informació i la realització dels tràmits que contempla el catàleg de serveis, reben les incidències i suggeriments respecte dels serveis municipals i registren la documentació o escrit que vulgui adreçar-se a l'Ajuntament.

L'Oficina de Troballes rep objectes perduts a la Ciutat de Barcelona, els classifica i emmagatzema, i atén la ciutadania que, bé els porta un objecte que s'ha trobat, bé va a demanar si un objecte que ha perdut algú l'ha dipositat a l'OT.

Ubicació de les Oficines d'Atenció Ciutadana		
Districte de Ciutat Vella	Ramelleres, 17	CP 08001
Districte de l'Eixample	Aragó, 328	CP 08009
Districte de Sants-Montjuïc	Creu Coberta, 104	CP 08014
Districte de Les Corts	Pl. Comas, 18	CP 08028
Districte de Sarrià – St. Gervasi	Anglí, 31	CP 08017
Districte de Gràcia	Pl. de la Vila de Gràcia, 2	CP 08012
Districte d'Horta-Guinardó	Lepant, 387	CP 08025
Districte de Nou Barris	Pl. Major de Nou Barris, 1	CP 08031
Districte de Sant Andreu	C/ Segre, 24-32	CP 08030
Districte de Sant Martí	Pl. Valentí Almirall, 1	CP 08018

A banda de les OAC de Districtes, existeixen dos subseus que responen a la dimensió i estructura del territori dels districtes:

Centre de La Marina	Pg Zona Franca, 185-219	CP 08038
Centre Nou Barris Zona Nord	Escolapi Càncer 5	CP 08033

 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	INSTRUCCIÓ TÈCNICA		IT2-PSSL-06	
	MESURES PER ACONSEGUIR LA SEGURETAT I DEFENSIÓ DEL PERSONAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA		Pàgina 5 de 11	
			Ed. 28/05/21	Rev.05

També hi ha la OAC de la Plaça Sant Miquel, gestionada per una empresa externa i que no està inclosa en aquesta Instrucció Tècnica:

Edifici Novíssim	Plaça Sant Miquel, 3	CP 08002
------------------	----------------------	----------

Per últim, l'Oficina de Troballes:

Ubicació de l'Oficina de Troballes		
Edifici Vell	Carrer Ciutat 2	CP 08002

L'Oficina de Troballes té un espai d'atenció ciutadana. Es tracta d'una atenció en taulell on es gestionen les dades que aporta la ciutadania, sigui per a entregar un objecte trobat, sigui per a demanar si un objecte perdut està dipositat a l'OT.

Les OAC tenen dos espais on s'atenen les visites:


1/ Punt d'Informació i Filtre: situat a l'entrada de l'oficina. La missió principal dels informadors/es d'aquestes posicions és informar i/o tramitar, distribuir impresos i alhora revisar la documentació a fi de que les persones que accedeixen a les sales d'atenció de l'oficina portin la documentació correcta i necessària per a realitzar i finalitzar el tràmit corresponent.

2/ Sala d'atenció al públic: aquesta zona s'organitza a partir del servei de cita prèvia (la ciutadania que disposa de cita, recull el seu número de torn directament en un dispensador ubicat a l'entrada de l'oficina i passa directament a la sala d'espera) i de l'assignació de número de cua que es fa al Punt d'Informació i Filtre.

En aquests dos espais, Punt d'Informació i sala d'Atenció al Públic, es poden produir de vegades situacions diverses de tensió provocades per insults, amenaces o crits, o per discrepàncies del ciutadà/na amb el contingut de les respostes donades pels informadors/es a les peticions efectuades. Les oficines ubicades en les seus de Districte o equipaments similars disposen de servei de vigilància, compartit amb la resta de serveis ubicats en el mateix edifici i prestat en tots els casos per la Guàrdia Urbana. És el cas de les oficines de Ciutat Vella, Sants, Les Corts, Gràcia, Nou Barris (compartit entre tots els equipaments de la Seu) i Sant Martí.

Existeixen altres oficines ubicades fora d'aquests espais que no disposen de servei de Guàrdia Urbà de vigilància: és el cas de l'Eixample, Sant Andreu, Sarrià, Horta-Guinardó i les 2 subseus.

Es va introduir el servei Agents Cívics, que assessoren al ciutadà sobre el funcionament de l'OAC, controlen l'aforament i intervenen en primera instància en cas de que hi hagi cap incidència entre els informadors i el ciutadà. En cas de no poder reconduir la situació es recorre a la Guàrdia Urbana

 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	INSTRUCCIÓ TÈCNICA		IT2-PSSL-06	
	MESURES PER ACONSEGUIR LA SEGURETAT I DEFENSIO DEL PERSONAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA		Pàgina 6 de 11	
			Ed. 28/05/21	Rev.05

Aquest servei es presta a les Oficines de Ciutat Vella, Eixample, Sants-Montjuïc (seu), Sarrià-Sant Gervasi, Horta-Guinardó, Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí

En aquestes oficines cal diferenciar dos situacions: la d'aquelles oficines que es troben en edificis municipals compartits amb altres serveis municipals i la de les oficines ubicades en equipaments sense vigilància i que no comparteixen espai amb cap altre servei municipal.

Les OAC que no comparteixen espais són 3: Sant Andreu, Eixample i Horta.

Les OAC que comparteixen espais són 3: Sarrià (comparteix espai amb els serveis tècnics del Districte), Subseu de La Marina (comparteix espai amb el Centre de Serveis Socials de La Marina) i Zona Nord de Nou Barris (comparteix espai amb Oficina d'Habitatge i PAE).

L'Oficina de Troballes comparteix vestíbul d'entrada amb la Sala Ciutat, llibreria especialitzada en publicacions sobre la ciutat de Barcelona.

### 2.3. SITUACIÓ


Hi ha una major consciència ciutadana del dret a ser exigent amb l'administració local. Aquest fet és positiu en si mateix, però la manca de coneixements a nivell legal i normatiu, genera unes expectatives que, en ocasions, no es corresponen amb la realitat.

En conseqüència, la ciutadania demana i exigeix que es facin efectius uns drets que considera que té, sigui o no cert, i que suposadament la llei li garanteix. L'agressivitat fruit de la frustració i la impotència és cada cop més, un fenomen de la nostra societat.

### 2.4. ACCÉS A LES OFICINES

Restriccions d'accés a les oficines:

- Motoristes amb casc posat.
- A criteri del/de la cap d'oficina i amb coneixement de la DIAC, es podrà limitar el nombre de ciutadans/nes, ja sigui per l'aforament de l'oficina o perquè no se'ls podrà atendre per l'horari o altres causes.
- La ciutadania pot fer ús del mòbil a la sala d'espera però no mentre sigui atès per l'informador/a, llevat que la sala d'espera estigui en el mateix espai que el punt d'informació.

 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	INSTRUCCIÓ TÈCNICA		IT2-PSSL-06	
	MESURES PER ACONSEGUIR LA SEGURETAT I DEFENSIÓ DEL PERSONAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA		Pàgina 7 de 11	
			Ed. 28/05/21	Rev.05

- El/la Guàrdia Urbà prohibirà l'accés d'aquelles persones a les quals es detecti que no estan en condicions de ser ateses, ja sigui per estar sota els efectes de l'alcohol, drogues, etc. Es deixarà constància al full d'incidències (F1-IT2-PSSL-06).

### 3. DESENVOLUPAMENT DEL PROTOCOL

#### 3.1. ATENCIÓ A LA CIUTADANIA AMB COMPORTAMENT AGRESSIU

##### 3.1.1. Amb un/a informador/a

Davant d'un/a ciutadà/na agressiu/va (agressió verbal, amenaça, tracte amb menyspreu, llenguatge groller, etc.) l'informador/a prendrà totes les mesures per intentar calmar-lo i reconduir la situació per poder establir el diàleg abans de ser atès.

Si el/la ciutadà/na no deposa la seva actitud, l'informador/a més proper/a avisarà al Cap de l'Oficina, i al

Guàrdia Urbà en el cas de disposar d'aquest servei a l'edifici. Si no n'hi ha, intervindrà l'Agent Cívic i en cas necessari el/la Cap de l'Oficina donarà avís a la Guàrdia Urbana (112).

En el cas en que el/la Cap de l'oficina no estigui en el moment de produir-se l'agressió, o en el cas de les subseus, l'informador/a més proper/a en aquell moment serà l'encarregat/da de donar avís a la Guàrdia Urbana (112).


Un cop normalitzada la situació, el/la Cap valorarà si el/la mateix/a informador/a continua atenent els/les ciutadans/anes. Sempre li donarà l'opció a l'informador/a de passar a realitzar tasques internes de backoffice fins a la finalització de la jornada. En aquest cas el Cap de l'Oficina designarà un altre/a informador/a.

Davant de la possible situació d'angoixa en la que pot quedar el/la treballador/a agredit/da o amenaçat/da, el DPRL posarà a la seva disposició suport psicològic (Annex 3).

##### 3.1.2. Amb un/a cap

Si en el decurs de la conversa, el/la ciutadà/na té un comportament agressiu, el/la Cap de l'oficina pot sol·licitar a un/a informador/a que l'acompanyi i suspendrà la conversa fins que el/la ciutadà/na torni a recuperar el to adequat. Si cal, el/la Cap de l'oficina demanarà la presència del Guàrdia Urbà/ Agent Cívic i, si s'escau, donarà avís a la Guàrdia Urbana (112).

Si el/la ciutadà/na, una vegada atès pel/per la Cap de l'Oficina, demana per parlar amb un/a responsable superior se li indicarà que no és possible presencialment però que pot fer una reclamació per escrit, utilitzant els impresos de queixes existents o qualsevol altre que consideri adient.

 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	INSTRUCCIÓ TÈCNICA		IT2-PSSL-06	
	MESURES PER ACONSEGUIR LA SEGURETAT I DEFENSIÓ DEL PERSONAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA		Pàgina 8 de 11	
			Ed. 28/05/21	Rev.05

### 3.1.3. Altres supòsits

Davant un desacord amb el/la ciutadà/na que no té un comportament agressiu, la persona treballadora de l'OAC informará el/la ciutadà/na dels canals de que es disposen per fer arribar aquest desacord (omplir full d'incidències i reclamacions i dipositar-lo a la bústia corresponent o bé trucar al 010 per a que li prenguin nota de la seva reclamació.

En cas que el/la ciutadà/na sol·liciti parlar amb la/el Cap de l'Oficina, s'avisarà la cap que hi ha un ciutadà/ciutadana que vol parlar amb ella.

Si això no és possible per l'absència puntual del/ de la Cap, es prendrà nota del telèfon del/de la ciutadà/na, amb el compromís de trucar-lo/la.

D'acord amb les funcions que té encomanades el/la Cap de l'oficina, aquest/a serà l'encarregat/da d'atendre aquells/es ciutadans/nes que demanin per parlar amb ell/ella o en cas de desacord amb l'atenció. L'entrevista es desenvoluparà en el despatx del/de la Cap de l'oficina o en un espai fóra de la zona d'atenció, amb la finalitat d'apartar el/la ciutadà/na del contacte amb la resta de visites i de preservar la intimitat que de dret té tot/a ciutadà/na.

En tots els casos caldrà que l'informador/a redacti un informe en un full d'incidències del que ha succeït (F1- IT2-PSSL-06).

## 3.2. CIRCUIT DE COL·LABORACIÓ AMB LA GUÀRDIA URBANA

En els casos que aquests comportaments sobrepassin les funcions dels serveis d'atenció o del Guàrdia Urbà de servei en l'equipament, es preveu la intervenció de la Guàrdia Urbana o dels Mossos d'Esquadra, amb la dotació que es consideri oportuna en cada moment.

Es tractaria de situacions d'agressió o violència en les que ha estat impossible, tant per part dels serveis d'atenció com del Guàrdia Urbà de servei en l'equipament, controlar el comportament violent o agressiu del ciutadà o ciutadana.


En aquests casos, el/la Cap de l'Oficina o l'Informador/a, podrà sol·licitar l'actuació d'una patrulla de la

Guàrdia Urbana, trucant al 112. Aquesta trucada es passarà directament a la sala de comandament.

La concreció de la col·laboració de la Guàrdia Urbana es detalla al Conveni annexat a aquest protocol (Annex

1).



 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	INSTRUCCIÓ TÈCNICA		IT2-PSSL-06	
	MESURES PER ACONSEGUIR LA SEGURETAT I DEFENSIÓ DEL PERSONAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA		Pàgina 9 de 11	
			Ed. 28/05/21	Rev.05

### 3.3. SOL·LICITUD DE PROTECCIÓ A LA GUB

Per tal de fer front a situacions potencialment agressives amb un ciutadà, s'ha dissenyat el formulari "F2-IT2- PSSL-06: Sol·licitud de protecció a la GUB", mitjançant el qual s'informa a la GUB que l'OAC té previst atendre a un ciutadà del qual es tenen antecedents de comportament violent o agressiu, per tal de demanar la presència d'una agent de la GUB el dia i hora que s'assenyala al formulari.

### 3.4 FULL D'INCIDÈNCIES AMB UN/A CIUTADÀ/NA

S'ha dissenyat un nou full d'incidències que caldrà omplir després de qualsevol incident amb un/a ciutadà/na: veure F1-IT2-PSSL-06, també disponible a la intranet a "eines de l'informador".

D'aquest full el/la cap d'oficina enviarà còpia a la DIAC, al Departament de Recursos Humans de la Gerència de Recursos i al Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'Ajuntament, qui s'encarregarà de trametre-ho als Delegats i Delegades de Prevenció (veure QDoc on s'especifiquen els departaments i persones concretes a qui enviar el full).

### 3.5 DEFENSA JURÍDICA DELS TREBALLADORS EN CAS DE SER DENUNCIAT O D'HAYER DE DENUNCIAR

De conformitat amb l'article 35 del vigent Acord regulador de les condicions de treball dels empleats públics de l'Ajuntament de Barcelona: l'Ajuntament garanteix l'assistència jurídica gratuïta al personal objecte d'aquest protocol que la pugui necessitar, ja sigui com part afectada o com a testimoni, a causa de conflictes amb tercers derivats de la prestació del servei.

La concreció d'aquesta assistència i el procediment establert per després de la formulació de la denúncia es


detalla a l'informe "Aspectes rellevants des del punt de vista jurídic-penal en cas d'agressions (físiques i verbals) que pot patir el personal de les Oficines d'atenció al Ciutadà" (Annex 2).

## 4. COMPROMISOS I MESURES

La DIAC assumeix els següents compromisos:

### 4.1. CAPACITACIÓ DEL PERSONAL

Resulta imprescindible la formació permanent del personal destinat a l'atenció del ciutadà en les següents matèries: procediments administratius (actualització permanent dels procediments interns de treball), gestió de situacions de conflicte amb agressivitat (contenció, prevenció), atenció als usuaris en situacions difícils, tècniques de negociació, atenció a la nova ciutadania, etc.

 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	INSTRUCCIÓ TÈCNICA		IT2-PSSL-06	
	MESURES PER ACONSEGUIR LA SEGURETAT I DEFENSIÓ DEL PERSONAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA		Pàgina 10 de 11	
			Ed. 28/05/21	Rev.05

#### 4.2. DIVULGACIÓ DELS COMPROMISOS I MESURES ACORDADES

La DIAC farà arribar aquesta documentació amb caràcter individual a totes les instàncies implicades: personal dels serveis, comandaments i personal de Districtes, Caps de comunicació i Directors de Serveis Generals de districte.

Tot el personal adscrit al Servei d'Atenció presencial rebrà aquesta documentació i serà informat pels seus comandaments respectius.


El personal de nova incorporació a les Oficines d'Atenció Ciutadana rebrà aquesta documentació, i immediatament se'n realitzarà la formació.

#### 4.3. INSTAL·LACIONS DE L'OFICINA

Per garantir la seguretat de les instal·lacions, es tindran en compte els següents aspectes:

- Totes les posicions de treball tindran memoritzats els números de telèfon en cas d'emergència i del servei de vigilància i/o Guàrdia Urbana.
- La sala d'espera disposarà de seients adequats per garantir la comoditat dels/de les ciutadans/nes en el temps d'espera. En el supòsit que els seients hagin de ser cadires, caldrà que estiguin lligades entre si. Es prioritzaran els seients individualitzats.
- En el disseny de noves oficines o remodelacions o a criteri del Servei de Prevenció de Riscos Laborals, s'evitaran les distribucions d'espais d'atenció al públic en que els/les informadors/es quedin aïllats o fora de la visió general, i se separarà la sala d'espera de la sala d'atenció.
- S'evitaran decoracions amb elements susceptibles de ser utilitzats en contra dels treballadors/es.
- El disseny del mobiliari facilitarà que es guardi una distància suficient entre informador i usuari.
- S'instal·larà a les subseus, o en aquelles oficines en què per la seva distribució algun/s informador/s quedi/n aïllat/s o fora de la visió general, un sistema de comunicació d'alarma directa amb altres espais de l'oficina, i si es troben en un equipament compartit, amb serveis de l'equipament amb funcionament durant l'horari d'atenció.
- Se senyalitzarà la prohibició d'ús del mòbil a la sala d'espera sempre que aquesta no estigui separada de la sala d'atenció i durant la conversa amb el/la col·laborador/a.
- Es prohibirà dur el casc posat o entrar amb bicicletes, patins o monopatins.
- S'instal·laran pantalles d'ordinador que no sobrepassin l'alçada del taulell, i si això no fos possible, s'estudiarà un mecanisme de subjecció per dificultar que es puguin utilitzar per agredir, sense limitar, però, el seu moviment, per a què cada informador/a la pugui col·locar en la posició més escaient per ell/a d'acord amb criteris ergonòmics.

- Es garantirà un correcte funcionament de la xarxa informàtica per permetre l'agilitat del servei.

 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	INSTRUCCIÓ TÈCNICA		IT2-PSSL-06	
	MESURES PER ACONSEGUIR LA SEGURETAT I DEFENSIÓ DEL PERSONAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA		Pàgina 11 de 11	
			Ed. 28/05/21	Rev.05

## 5. COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Es constitueix la Comissió de Seguiment integrada pels següents representants:

- Director de la DIAC, que actuarà com a President.
- Cap del Departament de Serveis d'Atenció a la Ciutadania.
- Cap del Servei de Prevenció de Riscos Laborals.
- Delegats i Delegades de prevenció (1 per cada secció sindical amb representació al Comitè de Seguretat i Salut de l'Ajuntament).
- 1 Cap d'OAC.
- 2 Informadors/es d'OAC.
- 1 Persona de la DIAC que actuarà com a Secretari/a de la Comissió. Es reunirà periòdicament, un mínim de dos cops l'any, per:
  - Analitzar el grau d'implementació i la funcionalitat de les mesures adoptades.
  - Analitzar l'informe elaborat per la DIAC sobre les amenaces i agressions produïdes entre reunions.
  - Proposar mesures de millora quan calgui al Comitè de Seguretat i Salut.
  - Valorar interaccions amb altres actuacions (altres comissions, meses, etc.).

L'acta de la reunió s'enviarà durant el mes posterior a la seva celebració.

## 6. FORMATS

- F1-IT2-PSSL-06: Full d'incidències.
- F2-IT2-PSSL-06: Sol·licitud de protecció a la GUB.

## 7. ANNEXOS

- [Annex 1: Conveni de col·laboració DIAC-GU.](#)
- [Annex 2: Informe "Aspectes rellevants des del punt de vista jurídic-penal en cas d'agressions \(físiques i verbals\) que pot patir el personal de les Oficines d'atenció al Ciutadà".](#)
- [Annex 3: Suport psicològic.](#)